Identificación de Actividades sospechosas

ODISEA CORPORACIÓN

¿QUÉ ES UNA ACTIVIDAD SOSPECHOSA?

Es cualquier comportamiento que no se ajusta a la norma esperada y que puede indicar la intención de cometer un delito o causar daño. Esto puede incluir desde robos y fraudes hasta comportamientos que podrían poner en riesgo la seguridad de los clientes y empleados.

Ejemplos Comunes:

- ✓ Individuos que merodean por áreas específicas sin un propósito claro.
- ✓ Personas que evitan el contacto visual y parecen nerviosas.
- ✓ Clientes que manipulan etiquetas de precios o dispositivos de seguridad.
- ✓ Grupos que entran y se separan para cubrir más terreno.

ODISEA CORPORACIÓN

Identificación de Comportamientos y Situaciones Inusuales

Comportamientos Sospechosos:

Merodeo Prolongado:	Personas que pasan mucho tiempo en un área sin una razón aparente.
Evasión de Personal:	Evitar deliberadamente a los empleados de la tienda.
Manoseo Constante de Productos:	Manipular excesivamente los productos sin aparente intención de compra.
Uso Inapropiado de Dispositivos Electrónicos:	Utilizar cámaras o teléfonos para grabar o tomar fotos de manera sospechosa.
Manifiesta ansiedad o Inquietud y Nerviosismo:	Comportamiento agitado.

ODISEA CORPORACIÓN

Identificación de Comportamientos y Situaciones Inusuales

Situaciones Inusuales:

- Cambios en el Inventario: Productos que desaparecen o se encuentran en lugares incorrectos.
- Aglomeraciones Inusuales: Grupos grandes que
  - ingresan juntos y se dispersan.
- Visitantes Frecuentes sin Compra: Personas que visitan la tienda repetidamente sin realizar compras.

ODISEA CORPORACIÓN

ACTIVIDADES SOSPECHOSAS

Dentro de la estructura Odisea contamos con 2 servicios importantes:

1

Prevención de pérdidas

2

Prevención de riesgos

ODISEA CORPORACIÓN

ACTIVIDADES SOSPECHOSAS / PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

ODISEA
CORPORACIÓN

PERFIL DEL TENDERO

A TIPOS DE TENDEROS

Existen diferentes tipos de tenderos según su grado de sofisticación, motivación y organización:

OPORTUNISTAS:
Personas que aprovechan la oportunidad y sustraen objetos de valor, cuando no se encuentran protegidos o cuando los controle son ineficientes o inexistentes.

HABITUALES O REINCIDENTES:
Aquellos que siempre realizan hurto con frecuencia diarias o inter diarias, pero sin una preparación óptima.

PROFESIONALES:
Aquellos que buscan objetos de valor que les genere ingresos al venderlos. Analizan los niveles de seguridad, actúan individualmente o en bandas.

CLEPTÓMANOS:
Aquellos que no pueden evitar el impulso de robar objetos, independientemente del valor económico de lo que roba; sufre de un deterioro laboral, familiar, personal y legal.

ODISEA CORPORACIÓN

PERFIL DEL TENDERO

B LENGUAJE NO VERBAL DEL TENDERO

LA MIRADA
La persona evita contacto ocular/baja la vista, tienen una mirada errática (mira para cualquier otro lado sin fundamento), se le observan los ojos inquietos y presenta parpadeo excesivo.

LA EXPRESIÓN FACIAL
La Expresión facial puede dar indicios de anormalidades como cuando se observa fijamente esta se enrojece, o palidece (es más peligroso), tiembla claramente o hace muecas en forma constante.

LA SONRISA
La observación detallada de la sonrisa puede reflejar otros aspectos como: conducta nerviosa actitud irónica, intención burlesca, o demostrar supuesta inocencia.

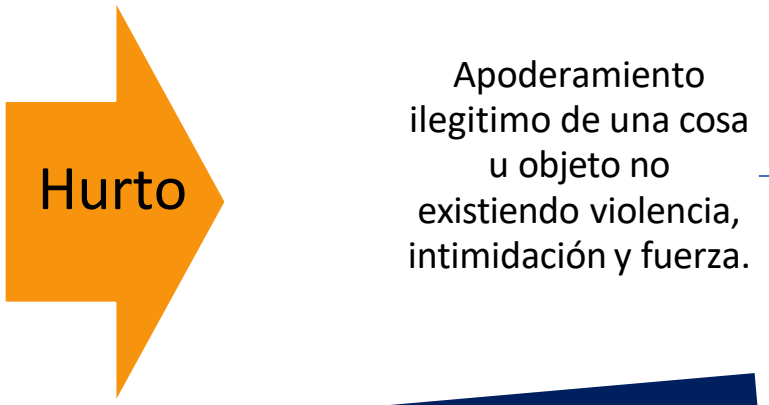
LOS GESTOS
Delatan estados de ánimo, emociones y sensaciones, estos pueden incluir las manos, cabeza y pies.

ODISEA CORPORACIÓN

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

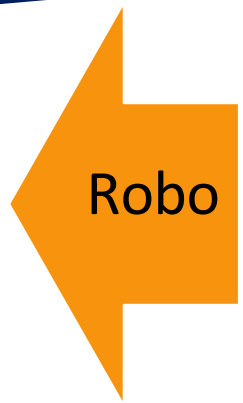
A DEFINICIÓN DE HURTO Y ROBO



Apoderamiento ilegitimo de una cosa u objeto no existiendo violencia, intimidación y fuerza.

HURTOSIMPLE (Art.185)
Pena privativa de la libertad de 1 a 3 años

HURTOAGRAVADO (Art.186)
Pena privativa de la libertad de 2 a 4 años



Apoderamiento de bienes ajenos con la intención lucrativa, empleando para ello la fuerza, violencia e intimidación en las personas.

ROBO SIMPLE (Art.188)
Pena privativa de la libertad de 1 a 3 años

ROBO AGRAVADO (Art.189)
Pena privativa de la libertad de 15 a 25 años

ODISEA CORPORACIÓN

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

B MODALIDADES DE HURTO

HURTO COMÚN O SIMPLE

Lo realizan oportunistas o personas de poca experiencia en hurtos. Sustraen un producto en el transcurso de sus compras o en un lugar de baja afluencia, lo camuflan entre sus prendas, bolsillos, mochilas, folder, otros, en muchas oportunidades este tipo de tenderos ha comprado en tienda. Este hurto es diario y no tiene predictibilidad de campañas, sin embargo, los hechos precedentes sirven para detectar las zonas donde probablemente vuelvan a ocurrir.

CABALLO DE TROYA

Utilizan diferentes productos de volumen o gran tamaño de bajo costo (preferencia cajas), los llevan a una zona poco vigilada de tienda y van introduciendo productos de alto valor más pequeños dentro; luego, sellan el empaque con cinta adhesiva, para finalmente dirigirse a caja. Lo realizan generalmente profesionales o tenderos habituales.

Utilizan diferentes productos de volumen o gran tamaño de bajo costo (preferencia cajas), los llevan a una zona poco vigilada de tienda y van introduciendo productos de alto valor más pequeños dentro; luego, sellan el empaque con cinta adhesiva, para finalmente dirigirse a caja. Lo realizan generalmente profesionales o tenderos habituales. En otro caso especifico ingresan con la caja de un electrodoméstica vacía con bolsa biónica por dentro y cargan mercadería.

ODISEA CORPORACIÓN

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

B MODALIDADES DE HURTO

HURTO EN PAREJA

Suelen ingresar ,en su mayoría, un hombre y una dama. Ella ingresa con bolso o cartera, mochila grande y vacía o casacas gruesas o faldas largas. Ambos se dirigen a las áreas sensibles y sustraen los productos, luego, se trasladan a un lugar de baja afluencia y los camuflan dentro de la cartera. Lo realizan tenderos habituales o profesionales. Sucede en lugares con falta de presencia de personal o seguridad o puntos ciegos, en campañas, después de quincenas y a fines de mes ; por ello se deben intensificar las rondas.

HURTO EN COCHE DE BEBES

Los implicados se dirigen a las áreas susceptibles de tienda , se estacionan ,y retiran al bebé de coches; al llegar al punto, son alertados por una tercera persona vía telefónica, o se comunican con una persona en el pasillo, que, con señas o movimientos, les informan si pueden cometer el acto.

Luego de haber permanecido largo tiempo en tienda, compran algo de bajo costo para camuflar el hecho.

ODISEA CORPORACIÓN

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

B MODALIDADES DE HURTO

HURTO EN BANDA

Participan mínimo 2 personas. Alguno toma un producto para distraer al prevencionista y el otro(s) acompañante(s) se queda en el área a espera de poder cometer el hecho. Retirado el prevencionista, proceden a camuflarse otros productos. En otros casos, algún integrante de la banda prepara la mercadería sensible al hurto y la deja en zonas vulnerables, con la finalidad de que los cómplices los encuentren y se los lleven. Por ello, cuando halles productos sin piocha en diferentes lugares de tienda , devuélvelos al área respectiva.

HURTODE CARTERISTAS

El tendero sorprende a la víctima en un momento de distracción y procede a sustraer alguna de sus pertenencias sin que se percate.

Considera que, por lo general, esta modalidad de hurto sucede por la afluencia en calzado de damas o en cajas, cuando hacen cola y en sala de ventas.

ODISEA CORPORACIÓN

MODALIDADES Y CLASES DE HURTO

B MODALIDADES DE HURTO

HURTO CON BOLSA BIONICA

Hurto realizado por personas profesionales, quienes emplean carteras/mochilas, que internamente, contienen las bolsas preparadas; con la finalidad que las antenas anti hurtó no se activen al momento de salir de las instalaciones.

Considera que son profesionales los que ingresan con este tipo de bolsas. Si detectas a una, verifica a su cómplice y reporta .

FILTRO PASAJERO

Conocido como Filter Passenger. Sucede cuando una persona que realmente hurta, genera distracción al preventor; es decir, en una persona actúa como el activador de antenas anti hurto y el otro utiliza esta distracción como filtro pasajero para retirarse con mercadería en simultáneo cargada en bolsas o mochilas. En campaña, los juguetes o videos juegos son los más susceptibles.

ODISEA CORPORACIÓN

TÁCTICAS DEL PREVENCIONISTA DE PÉRDIDAS

Desarrollo de Habilidades de Observación y Análisis

Técnicas de Observación:

- Atención a los Detalles: Notar características físicas, vestimenta y comportamiento.
- Monitoreo de Zonas Críticas: Supervisar entradas, salidas y áreas con productos de alto valor.
- -Registro de Incidentes: Documentar cualquier comportamiento o situación sospechosa observada.

Análisis de Situaciones:

- Evaluación de Riesgos: Determinar el nivel de amenaza basado en el comportamiento observado.
- Patrones de Comportamiento: Identificar patrones recurrentes que puedan indicar actividad delictiva.

TÁCTICAS DEL PREVENCIONISTA

A TÁCTICAS DE IDENTIFICACIÓN DEL PREVENCIONISTA

OBSERVACIÓN PREVENTIVA

Consiste en mirar con detenimiento, buscando situaciones sospechosas o personas que puedan generar pérdidas.

ACTITUD PREVENTIVA

La imagen personal proyecta nuestra forma de trabajo; por ello, conserva una postura adecuada, camina seguro y exprésate de forma precisa y cortés.

ODISEA CORPORACIÓN

TÁCTICAS DEL PREVENCIONISTA

B ORDEN DE LA INFORMACIÓN ANTE ACTO SOSPECHOSO

Consolidar la información con las preguntas.

1 ORDENA LOS HECHOS

¿Qué? - ¿Quién? - ¿Cómo? - ¿Cuándo? - ¿Dónde? - ¿Por qué? - ¿Para qué?

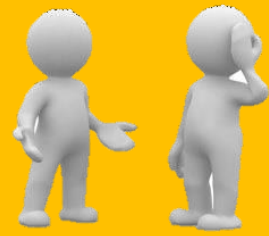
2 INFORMA CON SENTIDO

Una vez aclarados los hechos, ordenar la estructura a desarrollar.

3 ¿A QUIÉN INFORMAR?

Agente de Prevención ▶ J. de Grupo/CCTV.

Inicia la investigación y posible confirmación de sospecha.



ODISEA CORPORACIÓN

TÁCTICAS DEL PREVENCIONISTA

C CASOS SOSPECHOSOS/RETAIL

Encontrarás diversos casos sospechosos :

1. "Desempiochado" sin coordinación, reposición constante de productos sensible sin las medidas de seguridad.
2. Personal del cliente manipulando llaves eléctricas de antenas antihurto.
3. Ingreso a Circuito Cerrado de Televisión, sin autorización.
4. Productos sin dispositivos de seguridad (hallazgo de productos de una familia/marca frecuente)
5. Detección de productos consumidos en áreas sin acceso a clientes (almacén, servicios higiénicos, tras tienda, etc)
6.

La forma de hacerle frente a esas situaciones:

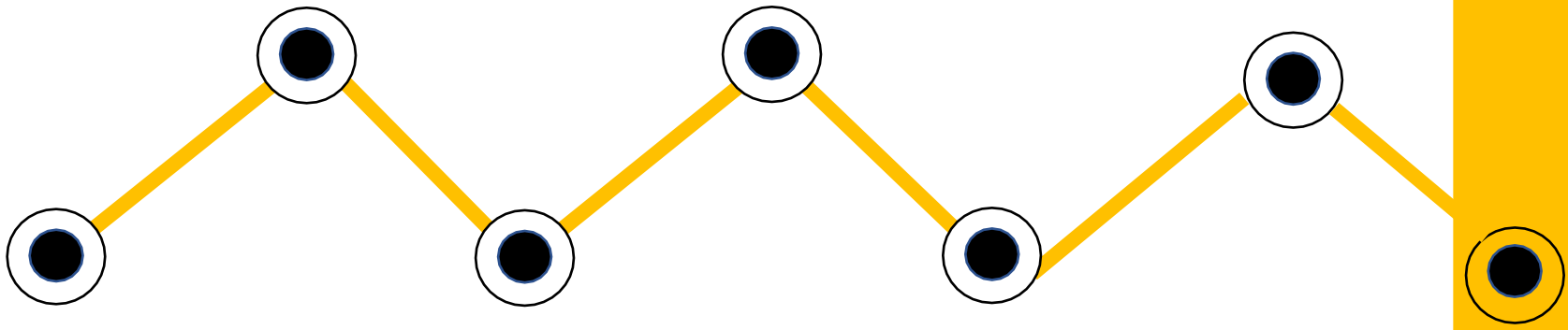
1. **DETECTANDO EL RIESGO**
2. **COMUNICANDO OPORTUNAMENTE**
3. **RESPONDIENDO DE INMEDIATO**

ODISEA CORPORACIÓN

TÁCTICAS DEL PREVENCIONISTA

D CONFIDENCIALIDAD DEL EVENTO

Una vez identificada la actividad sospechosa mantenga la confidencialidad y siga los pasos siguientes:



A. No comentes lo sucedido con personas ajenas. Evita el filtro de información.

B. No interrogues ni abordes al sospechoso interno.

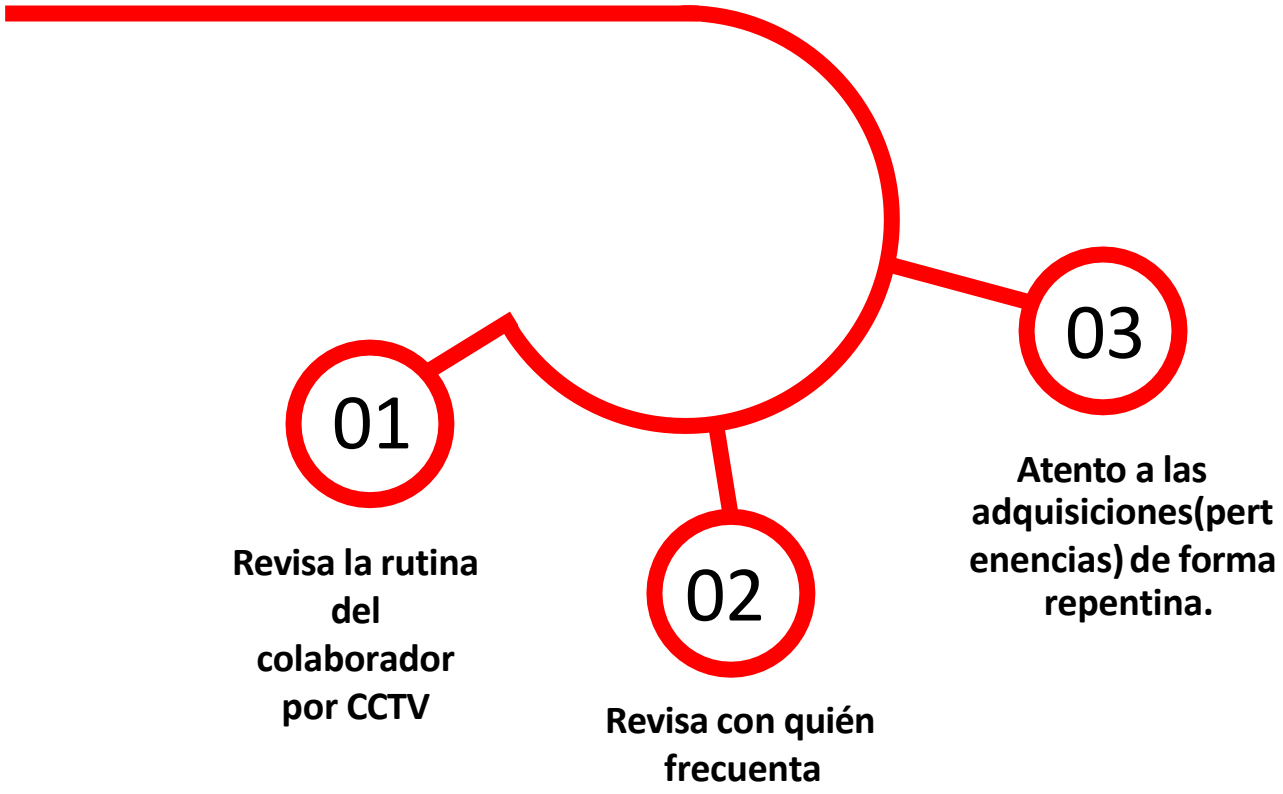
C. No levantes el producto en presencia del indicado, solo reportar a CCTV

D. No compartas imágenes de lo sucedido y/o alguna evidencia

ODISEA CORPORACIÓN

¿SABÍAS QUÉ?

En caso no se confirme el ilícito. Procederás a la etapa de seguimiento y control del sospechoso; que consiste en:



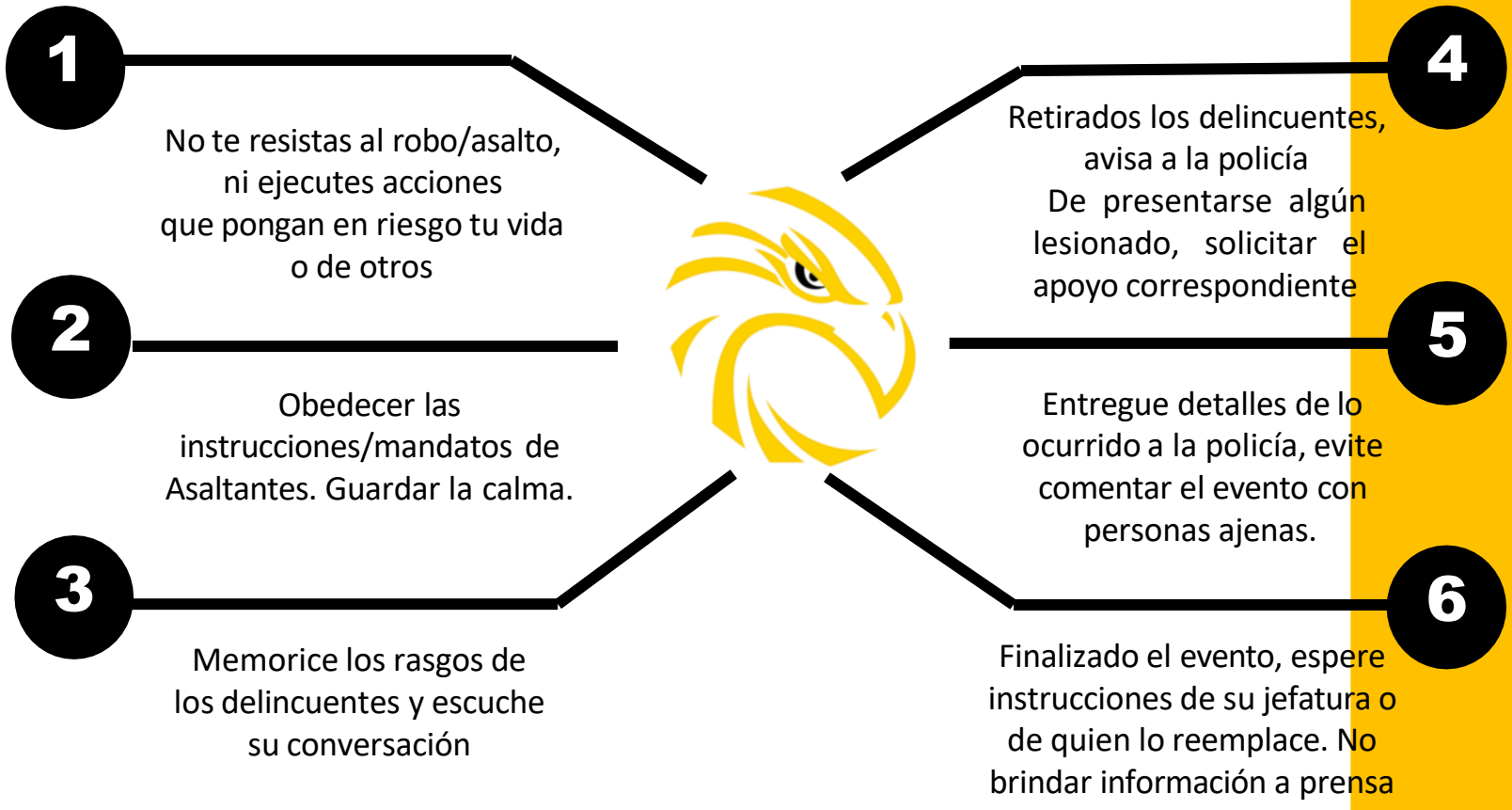
ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

A ACCIONES ANTE ROBO A MANO ARMADA

¿QUÉ HACER FRENTE A ESTA SITUACIÓN?



ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

B ANTES Y DURANTE LA INTERVENCIÓN/RETAIL

Comunicación

- Detecta una actitud sospechosa e identifica las características físicas y ubicación de la persona siguiéndolo con la vista, sin acercarte, intimidarlo, perseguirlo, o enfrentarlo.
- Comunica lo sucedido al operador CCTV o al jefe de área.

Verificación

- Una vez comunicado el incidente, el operador CCTV revisa los videos y verifica el acto reportado.
- Una vez verificado, recién se podrá abordar al sospechoso al momento de su salida.

*Recuerda no abordar a la persona sin la confirmación del operador.

Abordaje

- Aborda a la persona sospechosa de forma cortés y firme. Salúdalo y acompáñalo a un ambiente adecuado si el monto excede los s/ 100.
- De lo contrario, realizar el acta de interceptación e invitar al cliente a pagar los productos para que el cliente pueda retirarse. Si no desea llevarlo recibe el producto y permite que se retire.
- No debes colocarte frente a él o intimidarlo, no utilices lisuras o lo hagas sentir culpable.
- Despídete amablemente.

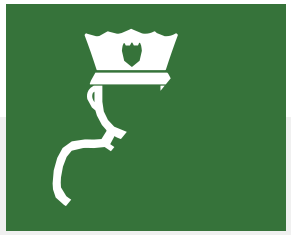
ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

B ANTES Y DURANTE LA INTERVENCIÓN

Conducción

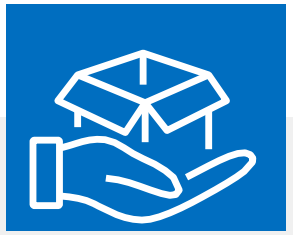
- Camina al lado (no atrás ni adelante) del sospechoso mientras lo acompañas a al área de contralor sin perder contacto visual.
- Sé firme, pero sin insultarlo, maltratarlo o agredirlo. Pídele al interceptado que muestre los productos que lleva, muéstrate seguro y observa al sospechoso en todo momento, ten cuidado de no caer en provocaciones del tendero, mantén la calma y no seas grosero. Nunca le solicites que se desvista.



Solicitud

Como operador CCTV:

- Mantén la calma y comunícate de forma clara. Solicita la presencia del encargado de tienda y espera la llegada de los responsables.
- Mantener contacto visual del sospechoso mientras se realiza la solicitud.



Registro

Como operador CCTV:

- Verificar el llenado de acta de interceptación.
- Descargar los videos del acto para entregárselos al paralegal con la finalidad proceder con la denuncia.
- Guardar los videos del incidente en archivo backup como sustento.
- Preparar guía de salida de los productos hurtados para que puedan ser llevados por le paralegal.

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

C INTERVENCIÓN A OPORTUNISTAS

- **COLOCARSE FRENTE AL INTERVENIDO**
- **MIRARLO DE FORMA INTIMIDANTE**
- **HACERLO SENTIR CULPABLE y ENFRENTARSE A ÉL**

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

D INTERVENCIÓN A PROFESIONALES / REINCIDENTES

NO TOCAR AL INTERVENIDO

NO HOSTIGARLO NI ACOSARLO

1. Activa las antenas antihurto, en simultáneo, con la salida del sospechoso.
2. Ejecuta el protocolo de saludo y Mantente seguro.
3. Observa directamente, la parte del cuerpo donde CCTV indica pueda tener “el producto”. Mantener contacto visual.
4. Persuadir al interceptado para que acepte su responsabilidad hasta la llegada del apoyo. SE ASERTIVO.
5. Argumenta con respeto, sin caer en provocaciones con amabilidad y firmeza.
6. Llega el apoyo, y lo conduce a contralor. Colocarse detrás del interceptado.
7. Entabla comunicación con el interceptado durante la espera en contralor

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

E INTERVENCIÓN A MENORES DE EDAD

PASO 1 :
“LA COMUNICACIÓN”

El Prevencionista de ODISEA **COMUNICA** al operador CCTV o Jefe de área, la identificación de un posible ACTO ILÍCITO por parte de un menor.

¿QUÉ HACER?

Detecta una actitud sospechosa

Identifica características físicas y ubicación del sospechoso

Identificar si posee algún producto o herramienta para el acto.

Realizar el seguimiento visual de forma sigilosa

Comunica al operador por radio, a una distancia prudente.

¿QUÉ NO HACER?

Enfrentarse al menor

Acercarse al menor

Hacer preguntas incómodas

Comunicarse por radio frente al menor

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

E INTERVENCIÓN A MENORES DE EDAD

PASO 2 :
“LA VERIFICACIÓN”

El operador de CCTV **VERIFICA** el acto reportado, consultándolo a través de las cámaras.

¿QUÉ HACER?

Revisar los videos e identificar la posible “carga”

Seguimiento exhaustivo del menor(por CCTV)

Alerta al agente de puerta, indicándole si el abordaje procede.

Confirma si se camufló algún objeto de valor.

¿QUÉ NO HACER?

Dar la indicación del abordaje sin revisar previamente los videos. CCTV debe confirmar 3 momentos:

1. La Detección
2. La Carga
3. El Seguimiento

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

E INTERVENCIÓN A MENORES DE EDAD

PASO 3 :
"EL ABORDAJE"

De ser confirmado el acto ilícito, el prevencionista de ODISEA **ABORDA** al menor de forma cortés y firme.

¿QUÉ HACER?

Si el menor se rehúsa a entregar los objetos de valor

El agente indicará que devuelva los objetos de valor y LE PERMITE LA SALIDA sin ningún problema.

Si el menor se retira de forma intempestiva

El agente tendrá como objetivo únicamente registrar el incidente sin realizar acción alguna.

Si el menor está ofuscado

1. No reacciones de la misma forma, sino invítalo a guardar la calma.
2. Permíteles la salida

¿QUÉ NO HACER?

1. Colocarse frente al menor y/o de forma agresiva
2. Mirarlo de forma intimidante
3. Hacerlo sentir culpable
4. Enfrentarse al niño

De ser menores de edad reincidentes

1. Tratarlo bruscamente
2. Utilizar palabras soeces
3. Solicitarle sus datos personales

ODISEA CORPORACIÓN

ACTIVIDADES SOSPECHOSAS / PREVENCIÓN DE RIESGOS

PERFIL DEL HURTADOR INTERNO

ORGANIZADO	Es un profesional del hurto dentro de la empresa. Reincidente. Sus actos son premeditados y organizados. Es metódico, sabe cuándo puede actuar, donde y con quien.
DESORGANIZADO	Esconde sus robos bajo un trabajo desorganizado y desordenado. Su trabajo es caótico. Nadie sospecha ya que le considera por debajo de la media y no creen que esa persona sea capaz de robar. Su carisma es coartada.
HATER	Están descontentos con la empresa, con su vida, con su sueldo, con su supervisor. Roban para fastidiar a la empresa, como venganza.
OPORTUNISTA	Moralmente roba para equilibrar su mundo. Su robo le parece justo. No busca robar, lo hace cuando tiene una oportunidad clara

ODISEA CORPORACIÓN

TIPOLOGÍA DE HURTADORES INTERNOS

Determinadas situaciones y actitudes favorecen la deshonestidad de los colaboradores:

Quienes abusan de la confianza

Los que se sienten explotados por Exigírseles una productividad que consideran excesiva.

Enojados por despidos que consideran injustos o abusivos.

ODISEA CORPORACIÓN

TIPOLOGÍA DE HURTADORES INTERNOS

Los que opinan que su retribución no se corresponde con el trabajo realizado.

Los que se sienten agraviados. El percibir cualquier agravio comparativo respecto a otros empleados con méritos semejantes puede ser el origen de los problemas.

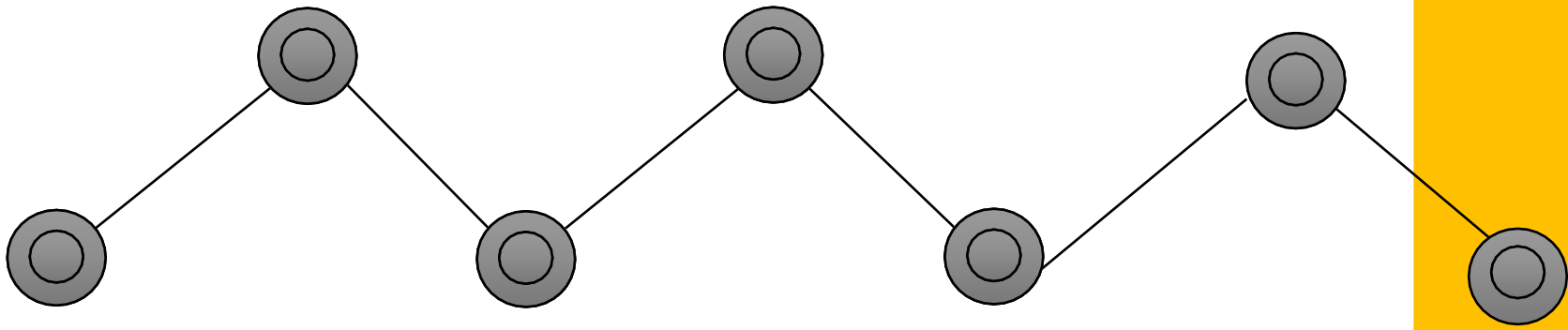
El desfalcador. Se consideran en una posición de superioridad respecto a los jefes y empleados en intelecto y habilidad, e imaginan la malversación como un juego en el que gracias a su pericia tienen todas las de ganar.

ODISEA CORPORACIÓN

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

DETECCIÓN E INTERVENCIÓN DE ILÍCITOS

ANTES Y DURANTE LA INTERVENCIÓN



Evitar el exceso de confianza con el personal del cliente.

Realizar los controles de seguridad de manera igualitaria para todos los colaboradores.

Cumplir con los protocolos establecidos por el cliente.

Continuar con los procedimientos que el cliente indique durante la intervención.

ODISEA CORPORACIÓN

CONTROL DE CARGA Y DESCARGA EN ALMACENES

RECEPCIÓN DE MATERIALES

1. Antes del ingreso de cualquier vehículo, el APR de servicio, deberá verificar, sin abrir el portón, si en efecto la mercadería está consignada para la empresa, revisando la guía de remisión o factura, solicitando de inmediato al conductor la presentación de su DNI y la respectiva Licencia de Conducir.

2. Luego solicitará por teléfono la autorización de ingreso de la mercadería al Jefe de Almacén o en su ausencia al Gerente de Logística o el personal responsable designado por el cliente para tal fin.

3. El APR procederá a verificar la conformidad del contenido de la guía de remisión o factura con la materia prima o insumos que se está recibiendo.

4. Una vez autorizado el ingreso del vehículo, el APR de servicio procederá a efectuar una revisión antes de ingresar, tanto en la cabina como en la parte inferior, a fin de detectar la posibilidad de ingreso de algún elemento o artefacto que pueda causar daño.

5. Luego el APR procederá a registrar en el formato designado por el cliente el Control de Ingreso y Salida de Vehículos.

6. Durante la permanencia del vehículo en el interior de la Planta, el APR asignado ejercerá control sobre el conductor y sus ayudantes.

ODISEA CORPORACIÓN

DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO

1

Todo despacho de Productos Terminados o mercadería deberá estar amparado por la respectiva Guía de Remisión, una de cuyas copias quedará en la Garita de Control, debiendo anotar en el formato asignado por el cliente el Control de Ingreso y Salida de Vehículos.

2

Los despachos de Productos Terminados o mercadería deberán ser autorizados por la Gerencia correspondiente o personal asignado por el cliente con la firma respectiva.

3

Verificar la conformidad del contenido de la guía de remisión con la existencia física del despacho.

4

Efectúa en forma esporádica verificaciones de muestreo de una o dos cajas de cada despacho, a fin de verificar la conformidad de su contenido, previa autorización de la empresa a la que se le brinda el servicio.

ODISEA CORPORACIÓN

MEDIDAS PREVENTIVAS

MEDIDAS PREVENTIVAS

Riesgos físicos

Hay distintos tipos de riesgos, pero por señalar uno de los más comunes, comentaremos como prevenir los efectos del ruido, esto sólo puede lograrse mediante medidas preventivas que actúen sobre el foco de emisión sonoro y reduciendo el nivel que llega al oído.

Riesgos mecánicos

Se previenen teniendo en cuenta la seguridad del producto, por lo que el equipo ha de estar con la etiqueta de la CE y cumpliendo unos requisitos que garanticen seguridad.

Riesgo de origen eléctrico

Asegurarse de que los equipos e instalaciones con los que se trabaja están en buen estado y en caso de anomalía (como por ejemplo cables pelados, humo, o chispas) llamar a un electricista.

Riesgo de Elevación

Lo recomendable, para este riesgo es utilizar los equipos adecuados, respetar la capacidad de la carga, circular lentamente y respetando las normas y limitar la velocidad, así como, realizar las labores de mantenimiento

ODISEA CORPORACIÓN

Procedimientos de Respuesta Apropiada

Acciones Inmediatas:

Comunicación Inmediata: Informar a los compañeros de equipo y a la administración sobre actividades sospechosas.

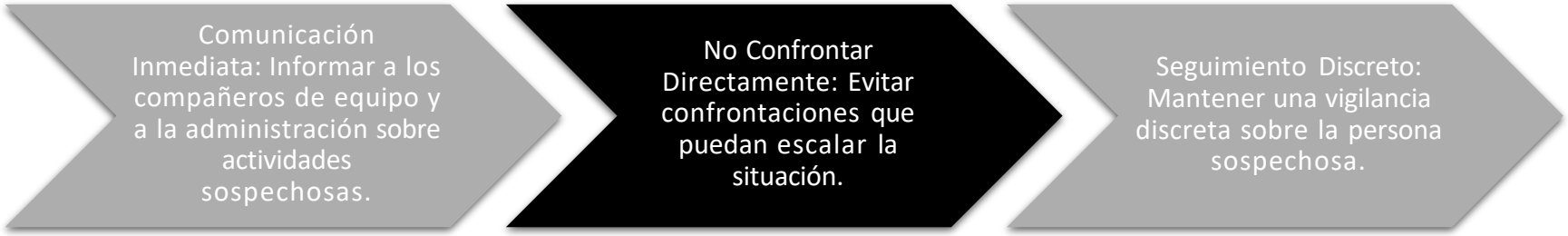
No Confrontar Directamente: Evitar confrontaciones que puedan escalar la situación.

Seguimiento Discreto: Mantener una vigilancia discreta sobre la persona sospechosa.

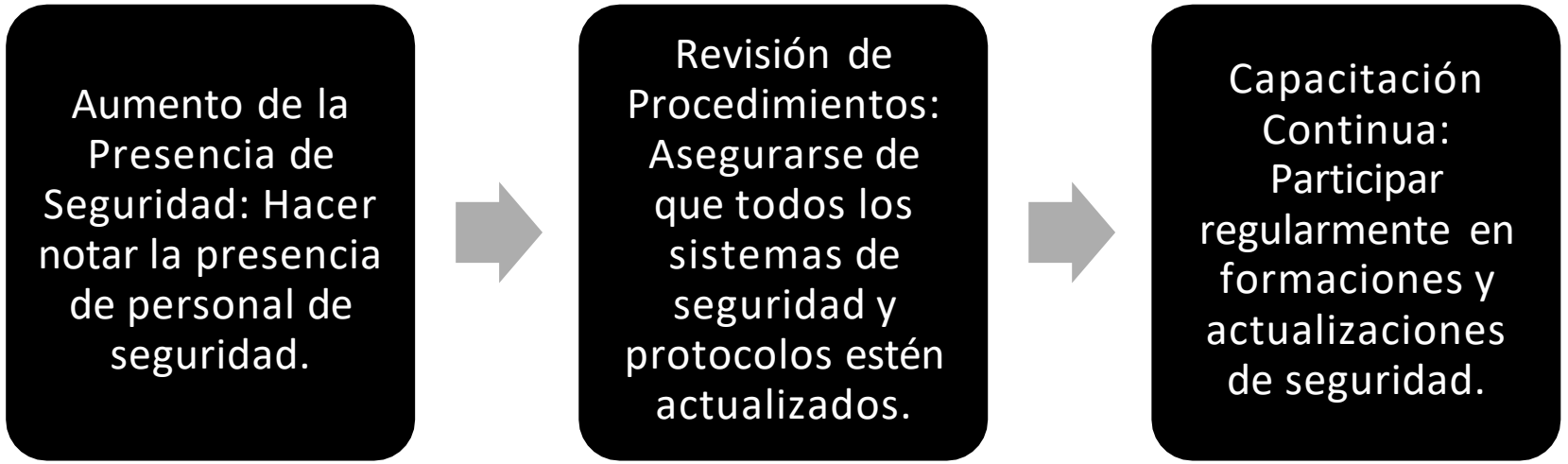
ODISEA CORPORACIÓN

Procedimientos de Respuesta Apropiada

Acciones Inmediatas:



Medidas preventivas:



ODISEA CORPORACIÓN

ODISEA
CORPORACIÓN